SHRI A. RAJA: Sir, having enacted the law, I humbly submit before the house that we cannot give any assurance for dispensation of the law. No doubt, we are having two things. One, social obligation to promote industries does not mean environmental issues can be compromised. However, I would like to assure the House that if any suggestions are made to the Ministry, we can sit and discuss at length with the hon. Members.

श्री संजय निरुपम: सभापति जी, इसमें एक मुम्बई से जुड़ा हुआ बहुत महत्वपूर्ण प्रश्न है। ...(व्यवधान)... सभापति जी, इसमें मुम्बई से जुड़ा हुआ एक प्रश्न है। ...(व्यवधान)...

श्री सभापति: इसमें मुम्बई का कहीं जिक्र नहीं है। नेक्स्ट क्वेश्चन। श्रीमती सविता शारदा। ...(व्यवधान)...

DR. K. MALAISAMY: Sir, I want to put one supplementary. *(Interruptions)*

MR. CHAIRMAN: The next question has been taken up. Please take your seat.

रेलवे की टेलीफोन पर पूछताछ सेवा

*167. श्रीमती सविता शारदा: क्या रेल मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे:

(क) क्या यह सच है कि रेलगाड़ियों से संबंधित जानकारी लेने के लिए बड़ी संख्या में लोग रेलवे के पूछताछ नम्बरों पर फोन करते हैं और उन्हें आमतौर पर नम्बर न मिलने की शिकायत रहती है;

(ख) यदि हां, तो क्या सरकार ने रेलवे की टेलीफोन पर पूछताछ सेवा में सुधार लाने के लिए कोई योजना तैयार की है; और

(ग) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है?

रेल मंत्रालय में राज्य मंत्री (श्री आर वेलू): (क) से (ग) एक विवरण सभा पटल पर रख दिया गया है।

विवरण

(क) यह सही है कि बड़ी संख्या में लोग गाड़ियों से संबंधित सूचना रेलवे पूछताछ सेवा से टेलीफोन पर प्राप्त करने के लिए टेलीफोन करते हैं। टेलीफोनों को न उठाने संबंधी शिकायतें भी ध्यान में आई हैं।

(ख) और (ग) रेलवे ने प्रणाली में सुधार करने तथा संतोषजनक टेलीफोन पूछताछ सेवा प्रदान करने के लिए निम्नलिखित द्वारा दोतरफा कार्रवाई शुरू की है:-

(i) उच्च क्षमता वाली एकीकृत कंप्यूटरीकृत पूछताछ प्रणालियों की संस्थापना के जरिए मानवीय दखल को न्यूनतम करना है, और

(ii) टेलीफोन पूछताछ पर दबाव कम करने हेतु गैर-टेलीफोन आधारित पूछताछ प्रणालियों के अन्य साधन जैसे कि इंटरनेट और मोबाइल फोन पर एस एम एस आदि के जरिए भी पूछताछ की सुविधा उपलब्ध कराना।

Telephonic Railway Enquiry Service

†*167. SHRIMATI SAVITA SHARDA: Will the Minister of RAILWAYS be pleased to state:

(a) whether it is a fact that a large number of people call upon railway enquiry techphonically to get trains related information and they generally complain about no response;

(b) if so, whether Government have formulated any new plan to improve the railway enquiry service on telephone; and

(c) if so, the details thereof?

THE MINISTER OF STATE IN THE MINISTRY OF RAILWAYS (SHRI R. VELU): (a) to (c) A Statement is laid on the Table of the Sabha.

Statement

(a) It is a fact that a large number of people call upon railway enquiry telephonically to get trains related information. Complaints about telephones not being attended to have also come to notice.

(b) and (c) Railways have initiated a 2-pronged action to improve the system and to provide a satisfactory telephone enquiry service by

(i) minimising the human interface through installing high capacity integrated computerised enquiry systems, and

(ii) by also providing other means of non-telephone based enquiry systems, in order to off-load the telephone enquiries *e.g.* enquiry through Internet, SMS (Short Messaging Service) on mobile phones, etc.

---

†Original notice of the question was received in Hindi.

श्रीमती सविता शारदा: सभापति महोदय, मंत्री जी ने अपने उत्तर में यह स्वीकार किया है कि लोग गाड़ियों से संबंधित सूचना रेलवे पूछताछ सेवा से टेलीफोन पर प्राप्त करने के लिए टेलीफोन करते हैं और टेलीफोनों को न उठाने की शिकायतें प्राप्त हुई हैं। मैं माननीय मंत्री जी से यह जानना चाहती हूं कि अगर शिकायतें प्राप्त हो रही हैं, तो ऐसे व्यक्तियों के विरुद्ध आपने क्या कार्यवाही की है?

सर, मैं एक बात और जानना चाहती हूं कि 131 जो कि कम्प्युटराइज्ड है, उसके ऊपर तो कभी कोई फोन उठाता ही नहीं है।

ज्यादातर टाइम वेस्ट होता है, पैसा वेस्ट होता है। मैं मंत्री जी से जानना चाहती हूं कि उन्होंने अभी तक इन दोषी व्यक्तियों के खिलाफ क्या कोई कार्यवाही की है? अगर नहीं की है तो क्यों नहीं की है और कब तक करेंगे?

SHRI R. VELU: Sir, the hon. Member knows that we have been depending, for all these areas, on the telephonic system. We have introduced the IVRSs, Interactive Voice Response Systems too. We want to minimise—the human interface, and see that the telephonic inquiries are offloaded and transferred to the computer system. Accordingly, we have now, in the country, 304, in all, Interactive Voice Response Systems. We are also on an experimental basis, installing one in Bangalore with 240 and one in Delhi with about 500 lines, which will help us to improve the kind of service to the public.

The hon. Member also knows that now we are also having a system in which the internet is being used on an extensive scale, and through SMS message also we can send messages. With all this, we are trying to help the public to know about all aspects of the Railways, like reservation, time-table of trains as also about the vacancy position, etc. etc. We are trying our best to improve the system.

श्रीमती सविता शारदा: सभापति महोदय, मंत्री महोदय ने अभी बताया कि आईवीआरएस बंगलौर वगैरह में लगा है। जहां तक मुझे जानकारी मिली है, उसमें जो इन्होंने चार सौ लाइनों वाला शुरू करना था, जो लगभग 400 करोड़ रुपए का था, उसकी कार्यवाही अभी तक शुरू नहीं हुई है और उसकी फाइल धूल चाट रही है, इस प्रकार की खबरें आ रही हैं। मैं मंत्री जी से जानना चाहती हूं कि जब वे लोग फोन की घंटी बजने पर फोन ही नहीं उठाते तो वे एसएमएस का जवाब कैसे देंगे? रिजर्वेशन के लिए तो ठीक है लेकिन अगर कोई व्यक्ति एसएमएस के द्वारा कुछ पूछता है तो क्या उसका जवाब उसको तुरंत मिलेगा? ऐसी कोई संभावना मुझे नज़र नहीं आ रही है। इसलिए क्या आप इस संबंध में कोई कार्यवाही करेंगे और अगर करेंगे तो कब तक करेंगे? इसके

अलावा मैं यह जानना चाहती हूं कि क्या लोगों को यह पता चला है कि एसएमएस के द्वारा या कम्प्यूटर के द्वारा उनको इस प्रकार की सुविधाएं प्राप्त होंगी?

SHRI R. VELU: Sir, the first part of the question is, regarding Bangalore we have got 240 lines and Delhi, 500 lines, which are expected to be commissioned by August and October this year respectively. The other question is about how we will reply to SMS and computer. The hon. Member might know that after the website has been commissioned, we are getting more than 1 lakh hits daily. That means, the people are aware of the system and they are very much using it. Perhaps, in the course of time, when we cover, not only 304 units, but many more units, then we will be able to serve better in that respect.

श्री शाहिद सिद्दिकी: सभापति महोदय, रेलवे की जो इन्क्वायरी है, उसमें काफी इम्प्रूवमेंट हुआ है लेकिन अभी भी उसमें बहुत इम्प्रूवमेंट की जरूरत है। जब हम इन्क्वायरी करते हैं तो काफी समय तक यही जवाब आता है कि आप क्यू में हैं। आज सारी दुनिया के लोग हमारे यहां के कॉल सेंटर्स का प्रयोग कर रहे हैं। अगर रेलवे इस काम के लिए आधुनिक कॉल सेंटर्स बनाए और उसमें थोड़ा इनवेस्टमेंट करे तो मैं समझता हूं कि उससे इस काम को बहुत आसान और बेहतर बनाया जा सकता है। मैं मंत्री महोदय से जानना चाहता हूं कि क्या इस तरह के कॉल सेंटर्स बनाने का रेलवे का कोई प्लान है जहां से जवाब मिल सके?

---

†**شری شاہد صدیقی :** سبھاپتی مہودے، ریلوے کی جو انکوائری ہے، اس میں کافی امپروومنٹ ہوا ہے لیکن ابھی بھی اس میں بہت امپروومنٹ کی ضرورت ہے۔ جب ہم انکوائری کرتے ہیں تو کافی وقت تک یہی جواب آتا ہے کہ آپ کیو میں ہیں۔ آج ساری دنیا کے لوگ ہمارے یہاں کے کال سینٹرز کا استعمال کر رہے ہیں۔ اگر ریلوے اس کام کے لئے آدھونک کال سینٹرز بنائے اور اس میں تھوڑا انویسٹمنٹ کرے تو میں سمجھتا ہوں کہ اس سے اس کام کو بہت آسان اور بہتر بنایا جا سکتا ہے۔ میں منتری مہودے سے جاننا چاہتا ہوں کہ کیا اس طرح کے کال سینٹرس بنانے کا ریلوے کا کوئی پلان ہے جہاں سے جواب مل سکے؟

SHRI R. VELU: As such, right now, we don't have that system. Anyhow, the hon. Member's suggestion is well taken and we will examine its feasibility. Thank you.

†Transliteration in Urdu script.

श्री नंदी येल्लैया: सभापति महोदय, आप तो जानते ही हैं कि आम तौर से रेल में यात्रा करने वाले लोगों की शिकायत होती है कि इनक्वायरी का क्या सिस्टम है! मैं आपके माध्यम से रेल मंत्री जी से यह पूछना चाहता हूं कि इनक्वायरी के कितने टेलीफोन काम कर रहे हैं? इसके बारे में लागों की बहुत सी शिकायतें हैं। मैं समझता हूं कि माननीय सदस्य रेल में कम और विमान में अधिक यात्रा करते हैं लेकिन मेजॉरिटी में जो लोग रेल में यात्रा करते हैं, उनकी टिकट कन्फर्मेशन के संबंध में काफी शिकायतें हैं, इसलिए इसमें सुधार होना चाहिए। इसलिए मैं आपके माध्यम से मंत्री महोदय से पूछना चाहता हूं कि आपके पास इनक्वायरी के कितने टेलीफोन लगे हुए हैं?

श्री सभापति: यह बहुत इम्पॉर्टेंट क्वेश्चन है।

SHRI R. VELU: Sir, hon. Member's complaint is about the telephones. It is for this reason that we are transferring telephones to computerised system and other modes of modern technology. I think manual system attracts all kinds of criticisms. That is why we are transferring it to the modern technology.

Cost of AIDS and cancer drugs

*168. SHRI UDAY PRATAP SINGH: Will the Minister of CHEMICALS AND FERTILIZERS be pleased to state:

(a) whether Government's attention has been drawn to the fact that the life saving medicines for treatment of HIV/AIDS and Cancer are not under price control;

(b) if so, whether Government have conducted any survey to ascertain the cost of these medicines in the open market and the margin being offered by the companies to the distributors and the retailers; and

(c) whether Government propose to bring strict monitoring on these drugs?

THE MINISTER OF CHEMICALS AND FERTILIZERS (SHRI RAM VILAS PASWAN): (a) No, Sir.

(b) No, Sir.

(c) The National Pharmaceutical Pricing Authority (NPPA) monitors the prices of non-Scheduled medicines on the basis of ORG data. Whenever abnormal increases in the prices are noticed, NPPA takes appropriate action under the provisions of the Drugs (Prices Control)